

PERAN KEPEMIMPINAN DALAM KOMUNIKASI ORGANISASI DAN PENGELOLAAN KONFLIK DI ERA MODERN

Nofrihitda Yanti Zai *¹

¹ Program Studi Manajemen, Universitas Nias

*e-mail : n90895980@gmail.com

Abstrak

Diera perubahan perkembangan yang terus berkembang dan semakin cepat hal itu dapat membuat guncangan pada suatu organisasi jika tidak punya fondasi yang kuat, ketahanan organisasi yang menjadi kunci untuk bertahan dan terus berkembang. Dengan begitu, kepemimpinan memiliki peran penting dalam suatu organisasi dan hal yang membuat kepemimpinan itu dikatakan sebagai pemimpin ketika dia dapat mempengaruhi orang lain untuk melakukan sesuatu agar mencapai tujuan bersama, oleh sebab itu komunikasi yang menjadi fondasi di dalam keeratan organisasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi memiliki peran sebagai langkah preventif dan langkah represif dalam mengelola konflik yang terjadi di dalam organisasi, komunikasi juga memiliki peran informatif, peran regulatif, peran persuasif dan peran intergratif dalam pengelolaan konflik pada suatu organisasi

Kata Kunci: kepemimpinan, komunikasi organisasi, pengaruh komunikasi, pengelolaan konflik

Abstract

In an era of ever-evolving and increasingly rapid change, organizations without a strong foundation may face significant disruptions; organizational resilience is key to survival and continued growth. Thus, leadership plays a crucial role within an organization, and a leader is defined as someone who can influence others to take action toward achieving shared goals; consequently, communication serves as the foundation for organizational cohesion. The results of this study indicate that communication serves as both a preventive and a repressive measure in managing conflicts within an organization. Additionally, communication plays informative, regulatory, persuasive, and integrative roles in conflict management within an organization.

Keywords: leadership, organizational communication, communication influence, conflict management

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan kegiatan yang tak pernah dapat terpisahkan dari manusia sebagai makhluk hidup, komunikasi sendiri di manfaatkan manusia untuk memenuhi segala kebutuhan hidupnya (Antos, 2011). Sama juga dengan lahirnya organisasi hal itu yang menjadi fondasi awal pembentuk organisasi itu sendiri Di era modern, perkembangan teknologi dan perubahan pola kerja membuat organisasi menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Komunikasi tidak lagi dilakukan secara langsung, tetapi juga melalui media digital dan teknologi informasi. Hal tersebut menuntut pemimpin untuk memiliki kemampuan komunikasi yang efektif yang mampu menjaga kestabilan pada organisasi itu sendiri dan ada beberapa defenisi menurut para pakar komunikasi Carl I. Hovland: Proses di mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) untuk mengubah atau membentuk perilaku orang lain. Everett M. Rogers: Proses pertukaran informasi antar individu atau kelompok dengan tujuan mencapai saling pengertian yang mendalam. Wilbur Schramm: Proses berbagi makna atau informasi dari satu orang ke orang lain, di mana komunikator dan komunikan harus memiliki kesamaan latar belakang pengalaman (*field of experience*) agar pesan dapat dipahami. Harold Lasswell: Upaya penyampaian pesan yang disengaja dan bertujuan untuk menyampaikan informasi, yang dilihat dari unsur: siapa (*who*) mengatakan apa (*what*) melalui saluran apa (*channel*) kepada siapa (*whom*) dengan efek apa (*effect*). Deddy Mulyana: Proses berbagi makna melalui perilaku verbal maupun nonverbal.

Berdasarkan defenisi pakar diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi memang harus mempunyai tujuan yang jelas dan visi&misi organisasi.Tentunya hal ini sudah di tentukan sejak awal karna berkaitan dengan pembagian tugas serta bentuk kerja sama yang akan dilakukan oleh masing-masing anggota yang ada didalamnya jadi, pemimpin yang efektif harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik mampu menjadi mediator, serta mampu menciptakan suasana kerja yang terbuka dan saling menghargai. Kepemimpinan yang baik dapat membantu organisasi mengurangi kesalahpahaman, meningkatkan kerja sama tim, dan menciptakan stabilitas organisasi.

METODE

Berdasarkan rumusan masalah yang akan dibahas yaitu Kepemimpinan dalam komunikasi organisasi serta pengelolaan konflik di era modern, metode pendekatan yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, metode ini digunakan untuk memahami dan menjelaskan peran kepemimpinan dalam komunikasi organisasi serta pengelolaan konflik di era modern secara mendalam berdasarkan teori dan fenomena yang terjadi di lingkungan organisasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui studi pustaka dengan mengumpulkan berbagai referensi berupa buku, jurnal ilmiah, artikel, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara sistematis untuk menghasilkan pemahaman mengenai hubungan antara kepemimpinan, komunikasi organisasi dan pengelolaan konflik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran Kepemimpinan Dalam Komunikasi Organisasi

Kepemimpinan memiliki pengaruh besar terhadap efektivitas komunikasi organisasi. Pemimpin yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik akan lebih mudah menyampaikan informasi, memberikan motivasi, serta membangun hubungan kerja yang harmonis dengan anggota organisasi.

Di era modern, komunikasi organisasi mengalami perkembangan yang sangat pesat karna adanya teknologi digital. Pemimpin dituntut untuk mampu memanfaatkan teknologi komunikasi seperti media sosial, aplikasi rapat daring, dan sistem informasi organisasi dalam mendukung aktivitas kerja. Komunikasi yang efektif dapat membantu organisasi meningkatkan koordinasi kerja, memperkuat kerja sama tim, serta mengurangi kesalahpahaman antar anggota organisasi.

Penggunaan media sosial juga di perlukan dalam suatu komunikasi organisasi di Era Modern karna membawa perubahan besar dalam pola komunikasi organisasi. Salah satu perubahan yang paling terlihat adalah penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi dalam lingkungan organisasi maupun kehidupan sosial masyarakat. Media sosial tidak hanya digunakan sebagai alat hiburan, tetapi digunakan untuk menyapaikan informasi, membangun hubungan kerja, serta meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi.

Dalam lingkungan organisasi, media sosial membantu proses komunikasi menjadi lebih cepat dan efesien. Pemimpin dan anggota organisasi dapat berkomunikasi tanpa harus berada di tempat yang sama. Penggunaan aplikasii seperti WhatsApp, Telegram, Instagram, dan Zoom mempermudah menyampaikan informasi, koordinasi kegiatan, serta pelaksanaan rapat secara daring.

Media Sosial Juga Memberikan Dampak Terhadap Komunikasi Dalam Organisasi

Dampak Secara Positif

1. Mempermudah Penyampaian Informasi

Informasi dapat disampaikan dengan cepat kepada seluruh anggota organisasi tanpa terbatas oleh jarak dan waktu. Hal ini membantu organisasi meningkatkan efektivitas kerja dan mempercepat pengambilan keputusan.

2. Meningkatkan Koordinasi Kerja

Melalui media sosial, anggota organisasi dapat berkoordinasi secara langsung terkait tugas, kegiatan, maupun program kerja organisasi. Komunikasi yang cepat membantu mengurangi keterlambatan informasi.

3. Memperkuat Hubungan Antaranggota

Interaksi melalui media sosial dapat membantu mempererat hubungan antaranggota organisasi sehingga tercipta suasana kerja yang lebih harmonis dan terbuka.

4. Mendukung Penyebaran Informasi Organisasi

Media sosial juga digunakan sebagai sarana publikasi organisasi kepada masyarakat. Organisasi dapat menyampaikan program, kegiatan, maupun informasi penting secara luas dan cepat apalagi jika mempunyai banyak pengikut tentu orang lain juga bisa menilai bagaimana solidaritas antar pimpinan maupun anggota organisasi

Dampak Secara Negatif

1. Terjadinya Kesalahpahaman Komunikasi

Komunikasi melalui media sosial sering kali menimbulkan perbedaan penafsiran karena tidak dilakukan secara langsung. Hal tersebut dapat memicu konflik antaranggota organisasi

2. Penyebaran Informasi Yang Tidak Jelas

Informasi yang belum tentu benar dapat dengan mudah tersebar melalui media sosial dan menyebabkan kesalahpahaman dalam organisasi.

3. Penurunan Interaksi Tatap Muka secara Kuantitas

Ketergantungan pada media sosial dan ruang virtual dapat mengurangi kepekaan sosial dan menurunkan kualitas hubungan emosional antaranggota di dunia nyata.

4. Polarisasi dan Perpecahan Internal

Jika pemimpin gagal bertindak tegas atau tidak netral dalam mengelola konflik digital, perbedaan pendapat di media sosial dapat merembet menjadi kubu-kubuan yang merusak produktivitas organisasi.

Oleh karna itu, pemimpin organisasi harus mampu mengelola penggunaan media sosial secara bijaksana. Pemimpin juga perlu membangun etika komunikasi digital, mengawasi penyebaran informasi, serta menciptakan komunikasi yang terbuka dan saling menghargai di dalam organisasi dengan begitu apa pun segala aktivitas yang telah di sebar di media sosial dapat berjalan secara positif

Dalam Pandangan Para Pakar Komunikasi Modern yaitu seperti:

komunikasi di era modern bukan lagi sekadar alat untuk menyampaikan perintah (top-down), melainkan sebuah instrumen strategis yang menentukan hidup-matinya sebuah organisasi.

Berikut adalah pandangan para ahli mengenai bagaimana komunikasi modern seharusnya diintegrasikan dalam sebuah kepemimpinan:

1. Komunikasi Dua Arah dan Partisipatif

Gary Yukl (Pakar Kepemimpinan)

Menurut Yukl, kepemimpinan modern yang efektif sangat bergantung pada komunikasi dua arah (two-way communication). Pemimpin modern tidak hanya berfungsi sebagai pembicara, tetapi harus menjadi pendengar yang aktif (active listener). Komunikasi partisipatif ini memberikan ruang bagi bawahan untuk memberikan umpan balik (feedback), yang terbukti meningkatkan motivasi dan rasa kepemilikan (sense of belonging) anggota terhadap organisasi.

2. Transparansi dan Membangun Kepercayaan

Warren Bennis (Pakar Kepemimpinan & Penulis)

Bennis menekankan bahwa "kekuatan kepemimpinan modern terletak pada kapasitasnya untuk menghasilkan kepercayaan (trust)." Di era modern yang penuh dengan keterbukaan informasi, para ahli sepakat bahwa pemimpin harus berkomunikasi secara transparan. Kepercayaan anggota organisasi dibangun ketika pemimpin berani menyampaikan kondisi organisasi apa adanya, baik saat sukses maupun saat menghadapi krisis.

3. Kecerdasan Emosional dalam Komunikasi Digital

Daniel Goleman (Pakar Emotional Intelligence)

Meskipun Goleman berfokus pada psikologi, teorinya sangat relevan dengan komunikasi modern. Di era digital di mana komunikasi banyak dimediasi oleh layar (seperti teks, email, atau aplikasi pesan), pemimpin dituntut memiliki kecerdasan emosional yang tinggi. Pemimpin modern harus mampu menyampaikan pesan dengan empati, sensitif terhadap nada bicara digital, dan mampu membaca situasi psikologis timnya meskipun tidak bertatap muka langsung.

4. Gaya Kepemimpinan Transformasional

Bernard M. Bass (Teoretikus Kepemimpinan)

Dalam teori Transformational Leadership, Bass menyatakan bahwa pemimpin modern menggunakan komunikasi untuk menginspirasi dan memotivasi (inspirational motivation). Komunikasi modern tidak lagi bersifat transaksional (seperti "kamu kerja, kamu digaji"), melainkan transformasional—di mana pemimpin mengomunikasikan visi masa depan dengan cara yang menarik, sehingga mampu mengubah nilai-nilai dan perilaku anggotanya menuju arah yang lebih baik.

5. Agilitas dan Fleksibilitas Media

Stephen P. Robbins (Pakar Perilaku Organisasi)

Robbins menyoroti pentingnya pemilihan saluran komunikasi (channel richness). Di era modern, pemimpin yang ahli harus bersikap agile (tangkas) dalam memilih media. Untuk masalah yang kompleks dan sensitif (seperti pemecahan konflik), pemimpin harus menggunakan saluran kaya emosi (tatap muka atau video call). Sementara untuk koordinasi rutin yang cepat, mereka harus bisa memanfaatkan media sosial atau platform digital secara efisien tanpa kehilangan esensi pesan.

2. Pengelolaan Konflik Di Era Modern

Sebelum masuk pada pengelolaan konflik dalam organisasi di era modern kita harus mengetahui lebih dulu apa yang dimaksud dengan konflik.

Pengertian Konflik menurut para ahli:

1. Robbins

Konflik adalah suatu proses yang dimulai ketika satu pihak merasakan bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif sesuatu yang menjadi kepentingannya.

2. Louis R Pondy

Konflik adalah suatu kondisi yang terjadi ketika ada perbedaan kepentingan antara dua pihak atau lebih dalam suatu interaksi sosial.

3. Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge

Konflik merupakan suatu proses yang terjadi ketika seseorang merasa terganggu oleh tindakan pihak lain yang dapat menghalangi pencapaian tujuan mereka.

4. Kraitner dan Kinicki

Konflik adalah ketidaksepakatan antara dua pihak atau lebih yang muncul karena adanya perbedaan pendapat, kepentingan, atau nilai yang dirasakan oleh masing-masing pihak.

5. Johnson dan Johnson

Konflik adalah ketidaksepakatan yang muncul akibat adanya perbedaan persepsi, kebutuhan, dan kepentingan antara individu atau kelompok dalam suatu organisasi.

Pengelolaan Konflik Organisasi Di Era Modern

Di era modern, konflik dalam organisasi tidak lagi dipandang sebagai sesuatu yang sepenuhnya negatif atau harus dihindari. Sebaliknya, para ahli manajemen modern melihat

konflik sebagai sumber inovasi dan perubahan, asalkan dikelola dengan strategi yang tepat. Tantangan utamanya adalah bagaimana mengelola konflik di tengah dinamika kerja yang serba cepat, dan penggunaan teknologi digital dengan benar.

1. Pendekatan Strategis Pengelolaan Konflik (Gaya Modern)

Menurut teori perilaku organisasi (seperti yang dikembangkan oleh Robbins dan Thomas-Kilmann), ada lima gaya utama yang disesuaikan dengan konteks modern:

Kolaborasi (Collaborating / Win-Win Solution): Ini adalah pendekatan paling ideal di era modern. Pemimpin mengajak pihak yang berkonflik untuk duduk bersama, mengintegrasikan ide-ide yang berbeda, dan mencari solusi yang menguntungkan semua pihak. Gaya ini sangat cocok untuk memecahkan masalah kompleks terkait inovasi atau strategi organisasi.

Kompromi (Compromising): Ketika waktu mendesak (misalnya dalam proyek digital yang memiliki deadline ketat), pemimpin mengambil jalan tengah di mana setiap pihak menurunkan sedikit egonya demi mencapai kesepakatan bersama secara cepat.

Akomodasi (Accommodating): Pemimpin atau salah satu pihak memilih untuk mengalah jika isu yang diperdebatkan jauh lebih penting bagi pihak lain, atau demi menjaga keharmonisan tim virtual yang rentan retak.

2. Strategi Praktis di Era Digital

Menghadapi tantangan komunikasi modern, organisasi menerapkan beberapa strategi konkret berikut:

A. Membangun Budaya Komunikasi Terbuka (Open Communication)

Pemimpin harus menciptakan ruang psikologis yang aman (psychological safety), di mana anggota organisasi tidak takut untuk menyampaikan perbedaan pendapat. Jika anggota merasa aman untuk tidak setuju, konflik akan tersalurkan menjadi diskusi yang produktif, bukan menjadi gosip atau dendam di belakang layar.

B. Menetapkan Etika Komunikasi Digital (Netiquette)

Banyak konflik modern dipicu oleh kesalahpahaman teks di media sosial atau aplikasi pesan (WhatsApp/Telegram). Organisasi modern perlu membuat aturan yang jelas, misalnya: Masalah sensitif atau performa kerja wajib dibahas melalui video call atau tatap muka, bukan lewat teks grup.

Membatasi jam komunikasi kerja untuk mencegah stres dan kejengkelan antaranggota (burnout).

C. Intervensi Dini dan Mediasi (Early Intervention)

Pemimpin modern tidak boleh bersikap abai atau pasif (avoiding). Karena arus informasi bergerak sangat cepat di era digital, konflik kecil yang dibiarkan bisa membesar dalam hitungan hari melalui kubu-kubuan di media sosial. Pemimpin harus segera bertindak sebagai mediator yang netral begitu mencium adanya ketegangan.

D. Mengaburkan Sekat Birokrasi (Struktur Organisasi Horizontal)

Organisasi modern cenderung beralih dari struktur hierarki yang kaku (top-down) ke struktur yang lebih datar (flat atau horizontal). Hal ini memotong jalur birokrasi yang berbelit-belit, sehingga penyumbatan informasi (salah satu pemicu utama konflik) dapat diminimalisir.

3. Fungsi Positif Konflik yang Berhasil Dikelola

Jika dikelola dengan baik oleh kepemimpinan komunikasi yang efektif, konflik di era modern akan memberikan dampak positif bagi organisasi:

Memicu Evaluasi: Menjadi alarm bahwa ada sistem, aturan, atau metode kerja yang sudah kuno

dan perlu diperbaiki.

Meningkatkan Kreativitas: Perbedaan pendapat merangsang anggota tim untuk berpikir kritis dan melahirkan ide-ide baru yang belum pernah terpikirkan sebelumnya.

Mempererat Solidaritas: Tim yang berhasil melewati konflik bersama-sama biasanya memiliki ikatan emosional dan tingkat kepercayaan (trust) yang jauh lebih kuat.

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan komunikasi organisasi yang efektif dan dalam mengelola konflik di era modern. Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola komunikasi organisasi menjadi lebih cepat, terbuka, dan fleksibel, sehingga pemimpin dituntut mampu menyesuaikan diri dengan penggunaan media digital dan media sosial.

Komunikasi yang baik dapat membantu meningkatkan koordinasi kerja, memperkuat kerja sama tim, serta meminimalisir kesalahpahaman antaranggota organisasi. Selain itu, media sosial memberikan dampak positif berupa kemudahan penyampaian informasi dan peningkatan efektivitas komunikasi, namun juga memiliki dampak negatif seperti munculnya konflik akibat kesalahpahaman komunikasi digital.

Dalam pengelolaan konflik, pemimpin modern harus mampu bertindak sebagai mediator yang netral, membangun komunikasi terbuka, serta menerapkan etika komunikasi digital agar konflik tidak berkembang menjadi perpecahan internal organisasi. Konflik yang dikelola dengan baik justru dapat memberikan dampak positif seperti meningkatkan kreativitas, memperkuat solidaritas tim, serta menjadi sarana evaluasi organisasi menuju perubahan yang lebih baik.

Dengan demikian, keberhasilan organisasi di era modern sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemimpin dalam membangun komunikasi yang efektif, adaptif terhadap teknologi, serta mampu mengelola konflik secara bijaksana dan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Stephen P. Robbins & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. Pearson Education.
- Gary Yukl. (2013). *Leadership in Organizations*. Pearson Education.
- Daniel Goleman. (2006). *Emotional Intelligence*. Bantam Books.
- Warren Bennis. (2009). *On Becoming a Leader*. Basic Books.
- Bernard M. Bass & Riggio, R. E. (2006). *Transformational Leadership*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Deddy Mulyana. (2017). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.
- Everett M. Rogers. (2003). *Diffusion of Innovations*. Free Press.
- Harold Lasswell. (1948). *The Structure and Function of Communication in Society*. Harper & Row.
- Carl I. Hovland. (1953). *Communication and Persuasion*. Yale University Press.
- Thomas Kilmann. (1974). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. Xicom.